

DAFTAR PUSTAKA

- Abror Abror, D. P. (2020). Service quality, religiosity, customer satisfaction, customerengagement and Islamic bank's customer loyalty. *Journal of Islamic Marketing Vol. 11 No. 6*, 1691-1705.
- Achmad Supriyanto, B. B. (2021). Effects of service quality and customer satisfaction on loyalty of bank customers. *Cogent Business & Management*.
- Adhari, I. Z. (2021). Kepuasan Pelanggan & Pencapaian Brand Trust (Vol. 1). CV. Penerbit Qiara Media.
- Adisty, N. (2022, November 5). Mengulik Perkembangan Penggunaan Smartphone di Indonesia . Retrieved from <https://goodstats.id/article/mengulik-perkembangan-penggunaan-smartphone-di-indonesia-sT2LA>
- Amani Gration Tegambwage, P. S. (2022). Antecedents of customer loyalty in Islamic banking: evidence from Tanzania. *Journal of Islamic Accounting and Business Research Vol. 13 No. 4*, 701-713.
- Andry Alamsyah, I. R. (2021). Mapping Online Transportation Service Quality And Multiclass Classification Problem Solving Priorities. *International Conference On Data And Information Science*.
- Anggarawati, I. R. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pdam Tirta Marta Yogyakarta.
- Bharmawan, A. S., & Hanif, N. (2022). Manajemen Pemasaran Jasa: Strategi, Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan. Scopindo Media Pustaka.
- Boonlertvanich, K. (International Journal of Bank Marketing Vol. 37 No. 1, 2019). Service quality, satisfaction, trust, and loyalty: the moderating role of main-

bank and wealth status. *International Journal of Bank Marketing* Vol. 37 No. 1, 278-302.

Budiarta, K., Ginting, S. O., & Simarmata, J. (2020). *Ekonomi dan Bisnis Digital. Yayasan Kita Menulis.*

Chandra, W. (2021). *Loyalitas Pelanggan Terhadap Merek Toko Islami.*

Duha, T. (2018). *Perilaku organisasi. Deepublish.*

Farahdiba, D. (2020). Konsep dan strategi komunikasi pemasaran: perubahan perilaku konsumen menuju era disrupsi. *Jurnal Ilmiah Komunikasi Makna*, 8(1), 22-38.

Fatihudin, D., & Firmansyah, A. (2019). *Pemasaran Jasa (strategi, mengukur kepuasan dan loyalitas pelanggan). Deepublish.*

Fielnanda, R. (2022). *Branchless Banking Bank Syariah Di Indonesia: Keuntungan, Peluang, Biaya, Dan Risiko. Penerbit Lakeisha.*

Fifana Kusuma Putri, A. L. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Matahari Department Store Di Mantos 2. *Jurnal Emba Vol.9 No.1*, 1428-1438.

Firmansyah, F., & Haryanto, R. (2019). *Manajemen Kualitas Jasa (Vol. 113). Duta Media Publishing.*

Gofur, A. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 37-44.

Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator*

dan Implementasinya. Gava Media.

Hasibuan, R. (2023). Pengantar Bisnis. Absolute Media.

<https://dataindonesia.id/digital/detail/jumlah-fintech-di-indonesia-terus-meningkat-hingga-2021>

Indrawati Indrawati, G. R. (2022). Utilitarian, Hedonic, And Self-Esteem Motives In Online Shopping. *Spanish Journal Of Marketing*, 231-246

Jeany, J. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada BPR Artha Prima Perkasa (Doctoral dissertation, Prodi Manajemen).

Karnadi, A. (2021, Desember 21). Jumlah Fintech di Indonesia Terus Meningkatkan hingga 2021 Artikel ini telah tayang di Dataindonesia.id dengan judul "Jumlah Fintech di Indonesia Terus Meningkatkan hingga 2021"., Author: Alif Karnadi. Editor: Dimas Bayu.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing Management (15th ed.). Pearson Education, Inc.

Laeli Istifana, S. I. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Pelanggan di Toko Mebel Sinar Jaya, Losari, Brebes . *Journal Economics and Management (JECMA)* Volume 1, No. 1, 33-40.

Lukmandono, L. (2022, March). Analisis Layanan Konsumen Menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL) Dan Fuzzy Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan. In *Prosiding SENASTITAN: Seminar Nasional Teknologi Industri Berkelanjutan* (Vol. 2, pp. 78-85).

Meilda, Y., Hamdani, I., & Triwoelandari, R. (2022). Pengaruh Bauran Pemasaran

terhadap Kepuasan Pelanggan. *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 3(2), 274-290.

Muis, M. R., Fahmi, M., Prayogi, M. A., & Jufrizen, J. (2021). Model peningkatan loyalitas nasabah internet banking berbasis persepsi resiko, persepsi privasi dimediasi kepercayaan dan kepuasan nasabah. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 8(1), 22-37.

Nur Asnawi, B. M. (2020). The role of service quality within Indonesian customers satisfaction and loyalty and its impact on Islamic banks. *Journal of Islamic Marketing* Vol. 11 No. 1, 192-212.

Özkan, P., Süer, S., Keser, İ. K., & Kocakoç, İ. D. (2020). The effect of service quality and customer satisfaction on customer loyalty: The mediation of perceived value of services, corporate image, and corporate reputation. *International Journal of Bank Marketing*, 38(2), 384-405.

Pınar Özkan, S. S. (2020). The effect of service quality and customer satisfaction on customer loyalty The mediation of perceived value of services, corporate image, and corporate reputation. *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 38 No. 2.

Puspita Kencana Sari, A. A. (2018). Measuring E-Commerce Service Quality From Online Customer. *Journal Of Physics: Conference Series*.

Rohaeni, H., & Marwa, N. (2018). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ecodemica*, 2(2), 312-318.

Sa'adah, L. (2021). Metode penelitian ekonomi dan bisnis. Lppm Universitas Kh. A. Wahab Hasbullah.

Samuel Famiyeh, D. A.-D. (2018). Service quality, customer satisfaction, and loyalty in the banking sector The moderating role of organizational culture .

International Journal of Quality & Reliability Management Vol. 35 No. 8, 1546-1567.

Sasongko, S. R. (2021). Faktor-faktor kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan (literature review manajemen pemasaran). Jurnal ilmu manajemen terapan, 3(1), 104-114.

Sigit Hermawan, S. E., & Amirullah, S. E. (2021). Metode penelitian bisnis: Pendekatan Kuantitatif & Kualitatif. Media Nusa Creative (MNC Publishing).

Simanjuntak, D. C. Y., & Purba, P. Y. (2020). Peran mediasi customer satisfaction dalam customer experience dan loyalitas pelanggan. Jurnal Bisnis dan Manajemen, 7(2).

Simarmata, H. M. P., Revida, E., Kato, I., Sari, H., Simatupang, S., Sudarso, A., ... & Muliatie, Y. E. (2021). Manajemen Perilaku Konsumen dan Loyalitas. Yayasan Kita Menulis.

Sintha, L. (2020). Branchless Banking Sebagai Disruptive Innovation Bank Mini Universitas Kristen Indonesia.

Sri Rahayu, S. E. (2021). Strategi Meningkatkan Loyalitas Sikap Dan Loyalitas Pembelian. Penerbit Adab.

Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods). Bandung: CV Alfabeta.

Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabet.

Suheriadi. (2021, Februari 11). Kisah Agen46 BNI Bertransformasi Jadi Pengusaha Digital. Retrieved from <https://infobanknews.com/kisah-agen46-bni->

bertransformasi-jadi-pengusaha-digital/

Sulistio, A. B. (2021). Branding Sebagai Inti Dari Promosi Bisnis.

Sumartini, L. C., & Tias, D. F. A. (2019). Analisis Kepuasan Konsumen Untuk Meningkatkan Volume Penjualan Kedai Kopi Kala Senja. *Jurnal E-bis*, 3(2), 111-118.

Susnita, T. A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Hotel Libra Kadipaten Kabupaten Majalengka. *Jurnal Insitusi Politeknik Ganesha Medan Juripol*, Volume 3 Nomor 1.

Tantri, F., & Abdullah, T. (2019). Manajemen Pemasaran.

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality & Satisfaction* (3rd ed.). Andi Offset.

Tjiptono, F., & Diana, A. (2020). *Pemasaran Terpadu: Teori, Strategi, Kasus* (5th ed.). Andi Offset.

Wijaya, A., Fathurrohman, Y. E., Sisca, S., Mathory, E. A. S., Ernanda, R., Purnomo, Y. J., ... & Hendra, H. (2021). *Ilmu manajemen pemasaran: Analisis dan strategi*. Yayasan Kita Menulis.

Wulandari, D. P. (2018). Faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah untuk menggunakan layanan mobile banking pada PT Bank Syariah Mandiri kantor cabang Lubuk Pakam (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sumatea Utara Medan).